**Аналитический Отчет о выполненных работах**

**по сбору и обобщению информации**

**о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования Забайкальского края**

**за 2021 год**

# Общая информация

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 10 июня 2021 года по 29 августа 2021 года на основании договоров №4 от 24 марта 2021 года, №3 от 21 апреля 2021 года и №2 от 11 мая 2021 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/РћС‚РґРµР)ом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об образовании в Российской Федерации»,Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

* официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* информационные стенды в помещениях указанных организаций;
* анкеты независимых экспертов, посетивших организации образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

* экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;
* очной экспертизы организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края [**http://eduqa.egechita.ru**](http://eduqa.egechita.ru)**.**

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных работниками организаций образования, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования», Методическими рекомендациями к порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (с учетом отраслевых особенностей) от 2021 года (Письмо Минросвещения).

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

# Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **8 организаций** образования Забайкальского края**.**

Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, представлен в таблице:

|  |
| --- |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** |

# результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказ Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;.

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах представлено в следующей таблице[[1]](#footnote-2).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название организации | Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | | Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | | | |
| на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | на информационных стендах в помещении организации | % | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | % |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | 11 | 38 | 10 | 86 | 29 | 75 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | 11 | 38 | 10 | 91 | 33 | 87 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | 11 | 38 | 9 | 77 | **15** | **38** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | 11 | 38 | **8** | **68** | 23 | 61 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | 11 | 38 | 10 | 91 | 24 | 62 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | 15 | 49 | 13 | 87 | 48 | 98 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | 15 | 49 | **11** | **70** | 44 | 90 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | 15 | 49 | **10** | **67** | **17** | **35** |

В ходе сопоставления объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах организация-оператор выявила следующие недостатки:

* стенды 3 организаций **(ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры и ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края)** из 8 содержат менее 70% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
* сайты 2 организаций (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика" и ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края**) содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») приводит детальное сравнение объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах по каждой образовательной организации[[2]](#footnote-3).

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах единиц информации объему информации, установленному нормативными правовыми актами;

размещение неактуальных сведений;

неструктурированность данных.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» организации образования **Забайкальского края** получили:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Баллы |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | 81 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | 89 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | 58 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | 64 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | 76 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | 92 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | 80 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | 51 |

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» в следующих организациях: **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры и ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец".**

Организация-оператор отмечает нарушение требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» в следующих организациях: **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика" и ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края.**

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. **«**Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в 4 организациях (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте. Остальные организациивзаимодействует с получателями услуг посредством электронной почты.

В **6** организациях (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

В таблице представлены результаты организаций по показателю «**«**Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Баллы |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | 100 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | 100 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | 90 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | 60 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | 60 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | 100 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | 60 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | 100 |

**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"**, **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** необеспечивают в полной мере возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия с потребителями услуг.

Организация-оператор указывает на недостаточность способовдистанционной обратной связи и взаимодействия **в ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"**, **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры.**

# Результаты удоблетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. В ходе исследования опрошено 40% потребителей услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Количество респондентов** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | **330** |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | **588** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | **150** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | **189** |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | **216** |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | **85** |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | **296** |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | **29** |

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

* доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);
* доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
* доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации | % | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | % | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | % |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | **330** | 328 | 99 | 325 | 98 | 327 | 99 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | **588** | 586 | 100 | 581 | 99 | 582 | 99 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | **150** | 147 | 98 | 145 | 97 | 150 | 100 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | **189** | 189 | 100 | 189 | 100 | 187 | 99 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | **216** | 204 | 94 | 199 | 92 | 204 | 94 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | **85** | 85 | 100 | 85 | 100 | 85 | 100 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | **296** | 285 | 96 | 273 | 92 | 293 | 99 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | **29** | 29 | 100 | 29 | 100 | 29 | 100 |

Значения показателей 8 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

# Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в баллах)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям Забайкальского края составило **88** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2021 году:

Наибольшее итоговое количество баллов получило **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств,** наименьшее - **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры.**

В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Организации** | **Критерии** | | | | |
| 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | 91 | 98 | 55 | 97 | 99 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | 90 | 99 | 69 | 96 | 99 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | 81 | 96 | 40 | 99 | 99 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | 75 | 99 | 53 | 99 | 99 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | 66 | 93 | 73 | 87 | 94 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | 97 | 100 | 73 | 100 | 100 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | 78 | 83 | 65 | 86 | 97 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | 85 | 100 | 81 | 99 | 100 |

Организации получили близкие к максимальным баллы по двум критериям – «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий»и «Доступность услуг для инвалидов».

## **Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)**

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** представлены на следующей гистограмме.

## **Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

Наибольшее количество баллов (97 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств**, наименьшее (66 баллов) - **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта.**

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**.**

## Из трех показателей организации набрали меньшее количество баллов по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(Показатель 1.1.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(Показатель 1.1.2.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

#### Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование **(Показатель 1.2.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

В следующей таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"».

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Баллы** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | 93 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | 83 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | 92 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | 93 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | 64 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | 98 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | 90 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | 98 |

Исследование показало, что от 2% до 36% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы **(Показатель 1.3.1.)**

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | % |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | **330** | 305 | 92 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | **588** | 480 | 82 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | **150** | 131 | 87 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | **189** | 184 | 97 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | **216** | 150 | 69 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | **85** | 83 | 98 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | **296** | 276 | 93 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | **29** | 29 | 100 |

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Показатель 1.3.2.)**

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | | |
| 1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | % |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | **330** | 308 | 93 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | **588** | 496 | 84 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | **150** | 146 | 97 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | **189** | 169 | 89 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | **216** | 126 | 58 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | **85** | 83 | 98 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | **296** | 255 | 86 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | **29** | 28 | 97 |

## **Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)**

Результатыоценки качества **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

**Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

Максимальное количество баллов по данному критерию получили **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края и ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств,** наименьшее **- ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры.**

На гистограмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

#### Наличие комфортных условий для предоставления услуг **(Показатель 2.1.1.)**

В таблице приведены значения по показателю «Наличие комфортных условий для предоставления услуг»:

|  |  |
| --- | --- |
| **Организации** | **Баллы** |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | 100 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | 100 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | 100 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | 100 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | 100 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | 100 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | 100 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | 100 |

Все организации имеют 5 и более условий,обеспечивающих комфортность предоставления услуги.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации[[3]](#footnote-4).

#### Время ожидания предоставления услуги **(Показатель 2.2.)**

#### **Не установлен для сферы образования.**

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги **(Показатель 2.3.)**

#### В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги»:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | |
| Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | % |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | **330** | 320 | 97 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | **588** | 574 | 98 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | **150** | 137 | 91 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | **189** | 187 | 99 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | **216** | 186 | 86 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | **85** | 85 | 100 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | **296** | 195 | 66 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | **29** | 29 | 100 |

В целом потребители услуг **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

**34%** потребителей услуг **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

## **Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)**

Значение оценки качества **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края,** наименьшее **- ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика".**

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

#### Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов **(Показатель 3.1.)**

Одна организация (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"**) из 8 не имеют условий[[4]](#footnote-5), обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** и **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** имеют по 1 условию. Остальные по 2-3 условия.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации[[5]](#footnote-6).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

#### Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими **(Показатель 3.2.)**

**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[[6]](#footnote-7).

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации[[7]](#footnote-8).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[[8]](#footnote-9).

Организация-оператор считает, что отсутствие условий для обеспечения доступности инвалидов обусловлено спецификой некоторых организаций.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Показатель 3.3.)**

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в организациях, Забайкальского края:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты | % |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | 28 | 31 | 90 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | 52 | 57 | 91 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | 12 | 15 | 80 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | 20 | 29 | 69 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | 16 | 19 | 84 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | 8 | 9 | 89 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | 25 | 28 | 89 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | 3 | 4 | 75 |

**От 9% до 31%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

## **Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)**

Значение оценки качества в организациях Забайкальского края по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.

В целом потребители услуг **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | |
|  |  | Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | % | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | % | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | % |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр** | **330** | 326 | 99 | 326 | 99 | 301 | 91 |
| **ГУ ДО Технопарк Забайкальского края** | **588** | 578 | 98 | 582 | 99 | 503 | 86 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"** | **150** | 150 | 100 | 149 | 99 | 144 | 96 |
| **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"** | **189** | 188 | 99 | 189 | 100 | 177 | 94 |
| **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** | **216** | 201 | 93 | 203 | 94 | 131 | 61 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** | **85** | 85 | 100 | 85 | 100 | 83 | 98 |
| **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** | **296** | 229 | 77 | 296 | 100 | 278 | 94 |
| **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** | **29** | 29 | 100 | 29 | 100 | 27 | 93 |

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы **(Показатель 4.1.)**

Потребители услуг всех организаций в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы **(Показатель 4.2.)**

Потребители услуг **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Показатель 4.3.)**

**39%** потребителей услуг **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** не удовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## **Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)**

Значение оценки качества **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.

Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

На гистограмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

#### Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым **(Показатель 5.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Показатель 5.2.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Показатель 5.3.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

# Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.

* стенды 3 организаций **(ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры и ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края)** из 8 содержат менее 70% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
* сайты 2 организаций (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика" и ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края**) содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

В **6** организациях (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"**, **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** необеспечивают в полной мере возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия с потребителями услуг.

Организация-оператор указывает на недостаточность способовдистанционной обратной связи и взаимодействия **в ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"**, **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры.**

От 2% до 36% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» в следующих организациях: **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры и ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец".**

Организация-оператор отмечает нарушение требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» в следующих организациях: **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика" и ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края.**

1. по критерию «Комфортность условий»:

**34%** потребителей услуг **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

1. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

Одна организация (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"**) из 8 не имеют условий[[9]](#footnote-10), обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** и **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** имеют по 1 условию. Остальные по 2-3 условия.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации[[10]](#footnote-11).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[[11]](#footnote-12).

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации[[12]](#footnote-13).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[[13]](#footnote-14).

Организация-оператор считает, что отсутствие условий для обеспечения доступности инвалидов обусловлено спецификой некоторых организаций.

**От 9% до 31%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

1. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

**39%** потребителей услуг **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** не удовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям Забайкальского края составило **88** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2021 году:

Наибольшее итоговое количество баллов получило **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств,** наименьшее - **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры.**

Организации получили близкие к максимальным баллы по двум критериям – «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации», «Комфортность условий»и «Доступность услуг для инвалидов».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» в следующих организациях: **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры и ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец".**

Организация-оператор отмечает нарушение требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» в следующих организациях: **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика" и ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края.**

В **6** организациях (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор указывает на недостаточность способовдистанционной обратной связи и взаимодействия **в ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец"**, **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры.**

От 2% до 36% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

**34%** потребителей услуг **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

Одна организация (**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика"**) из 8 не имеют условий[[14]](#footnote-15), обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств** и **ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры** имеют по 1 условию. Остальные по 2-3 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

**ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[[15]](#footnote-16).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[[16]](#footnote-17).

Организация-оператор считает, что отсутствие условий для обеспечения доступности инвалидов обусловлено спецификой некоторых организаций.

**От 9% до 31%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**39%** потребителей услуг **ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** не удовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования Забайкальского края**:**

1. руководителям **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края**, **ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителям организаций Забайкальского края провести проверки соблюдения **ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр, ГУ ДО Технопарк Забайкальского края, ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Эврика", ГУ ДО Забайкальский детско-юношеский центр "Олимпиец", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта, ГПОУ Забайкальское краевое училище искусств, ГПОУ Забайкальское краевое училище культуры, ГПОУ Среднее специальное училище (техникум) олимпийского резерва Забайкальского края** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций,обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. **учредителям ", ГУ ДО Забайкальский краевой центр физической культуры и спорта** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организацийпри использовании дистанционных форм взаимодействия**;**
4. учредителям организаций Забайкальского краясоздать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

***Информация о качестве условий оказания услуг организации, отчеты очной экспертизы, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, фотографии, подтверждающие наличие условий оказания услуг, представлены в приложениях 2 к отчету.***

1. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-2)
2. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-3)
3. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность») [↑](#footnote-ref-4)
4. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-5)
5. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-6)
6. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-7)
7. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-8)
8. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-9)
9. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-10)
10. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-11)
11. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-12)
12. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-13)
13. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-14)
14. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-15)
15. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-16)
16. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-17)